

**TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER
RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA
MENGENAI PROMO HARIAN MELALUI MEDIA
MESSENGER APPLICATION**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Michael Valentino

NRP 1423013137

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SKRIPSI

**TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER
RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA
MENGENAI PROMO HARIAN MELALUI MEDIA
MESSENGER APPLICATION**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

Michael Valentino

NRP. 1423013137

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Michael Valentino

NRP : 1423013137

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA MENGENAI PROMO HARIAN MELALUI MEDIA MESSENGER APPLICATION adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 11 Januari 2018



Michael Valentino

NRP. 1423013137

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA MENGENAI PROMO HARIAN MELALUI MEDIA MESSENGER APPLICATION

Oleh:

Michael Valentino

NRP. 1423013137

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi
untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing 1 : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. 

NIK. 142.09.0633

Pembimbing 2 : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. 

NIK. 142.10.0651

Surabaya, 8 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada : Kamis, tanggal 11 Januari 2018



Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK.142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.09.0633
4. Anggota : Noveina Silviani Dugis, S.Sos., M.A.
NIK. 142.11.0708

This block contains four handwritten signatures in blue ink, corresponding to the members of the exam board listed in the adjacent list. The signatures are written in a cursive style.

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Michael Valentino

NRP : 1423013137

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER RESTAURANT
BANDAR DJAKARTA SURABAYA MENGENAI PROMO
HARIAN MELALUI MEDIA MESSENGER APPLICATION**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Januari 2018

Yang menyatakan



Michael Valentino

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sebab oleh karena kasih karunia-Nya lah skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik. Kepada kedua orang tua, peneliti ucapkan banyak terima kasih karena telah memberi dorongan serta doa sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini setelah berjuang selama 4,5 tahun. Kepada para dosen yang peneliti hormati, terkhususnya Bapak Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. dan Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas tuntunan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga skripsi dapat dikerjakan dengan baik dan tepat. Kepada teman-teman seperjuangan, peneliti ucapkan selamat berjuang dan selamat menempuh hidup baru.

Demikian, sekapur sirih dari peneliti. Mengingat peneliti masih harus belajar lebih lagi, begitu pula dengan penelitian ini tidak akan lepas dari kekurangan serta kesalahan. Peneliti sangat berterima kasih bilamana terdapat kritik maupun saran yang diberikan.

Surabaya, 8 Januari 2018



Michael Valentino

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya dalam kehidupan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjalan dengan lancar dan terkadang ada hambatan yang harus dilalui semuanya demi dapat memenuhi suatu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya setelah berjuang kurang lebih 4,5 tahun.

Selain itu, penulis juga dalam menjalankan penelitian hingga menyelesaikan skripsi, telah banyak pihak yang mendukung dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Tjhang Kim Liung, sebagai seorang ayah, Runy Triwahjuni sebagai seorang ibu, dan Laurenz Valentino sebagai adik kandung. Terima kasih untuk kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini. Selalu sabar dan selalu ada di setiap penulis membutuhkan. Ayah dan ibu yang menjadi sosok inspirasional bagi penulis dan selalu memberikan motivasi serta semangat kepada penulis.
2. Kepada dosen pembimbing Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. dan Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. yang dengan sabar selalu mengajari penulis dan memberikan arahan penelitian hingga penyusunan skripsi dengan baik.
3. Kepada Bapak Darwin selaku Manager Operasional dan Bapak Syaiful Arif selaku Head of Banquet & Sales dari restoran seafood Bandar Djakarta Surabaya yang sudah menerima penulis sebagai peneliti, memberikan dukungan penuh dan

memperlakukan penulis sebagai peneliti laporan akhir dengan baik.

4. Kepada pacar dan partner, Tirsia Ruby yang tak henti setia memberikan perhatian, semangat dan berbagai macam dukungan yang diberikan serta berbagi ilmu hingga pembuatan skripsi selesai dengan baik. Semoga selalu sukses di masa yang mendatang.
5. Kepada sahabat dan keluarga besar dari 86 management Surabaya: Aditya Alan, MC Denoz, DJ Patrick, dan DJ Stanley yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan masa studi di bangku kuliah dan segera merintis karir di dunia pekerjaan.
6. Kepada sahabat dan keluarga dari *Fivefour Event Planner*, *Xaviour Event Organizer*, *Simplicity Project Organizer*, *Storyline Wedding & Event*, *Fortune Event Organizer*, Ko Chrisdianto MC, CGS *show singer & comedian* yang selalu mendukung dan tak lupa memberikan semangat motivasi agar dapat menyelesaikan masa studi dengan mandiri.
7. Kepada Ruth Henny, Theresia Fristi, Stephanus Christian, Gascha Firga, Novia Go, Helena Demi, Fathimatuz, Momica Theresia, Lintang Mogot dan khususnya kepada Daud Pratama yang selalu ada ketika penulis membutuhkan pertolongan, memberikan perhatian dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik walaupun terkadang merepotkan dan mengganggu di waktu yang tidak tepat. Mereka teman seperjuangan dan sahabat di waktu kuliah yang saling bertukar buku serta ilmu. Penulis mengucapkan jangan pernah berhenti berjuang di dalam dunia nyata yaitu dunia pekerjaan yang semakin keras penuh persaingan.
8. Kepada Canie Dipta Nugraha, Ibu Suzie Martha, Ibu Gita Aprilyani yang menjadi sosok inspirasional bagi penulis dan selalu memberikan motivasi serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan sewaktu kerja praktek.

9. Kepada dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala yang sudah mengajarkan banyak hal tentang dunia kerja kepada penulis. Semua ilmu yang diajarkan selalu dapat dilakukan penulisan di dunia kerja praktek selama ini.
10. Kepada staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Bapak Jati, Ibu Tina, dan Ibu Ida yang telah membantu penulis dalam segala surat permohonan demi kelancaran penelitian skripsi penulis.

Akhir kata peneliti minta maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang dilakukan peneliti. Peneliti harap skripsi ini dapat berguna bagi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan dapat menjadi referensi bagi teman-teman pada angkatan berikutnya.

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	19
I.3 Tujuan Penelitian.....	19
I.4 Batasan Masalah.....	19
I.5 Manfaat Penelitian.....	20
I.5.1 Manfaat Akademis.....	20
I.5.2 Manfaat Praktis.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Kerangka Teori S-O-R.....	21
I.1.1 Teori Pengetahuan.....	22
I.1.2 <i>Marketing Communications</i>	27
II.1.3 <i>Promotions</i>	28
II.1.4 Definisi <i>Messenger Application</i>	28
II.1.5 Pesan.....	30
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	31
II.3 Bagan Konseptual.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
III.2. Metode Penelitian.....	33
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
III.4. Definisi Konseptual.....	34
II.4.1. Tingkat Pengetahuan.....	34

III.4.2. Media <i>Messenger Application</i>	35
III.5. Definisi Operasional.....	37
III.6. Populasi dan Sampel.....	40
III.6.1. Populasi.....	40
III.6.2 Sampel.....	40
III.6.3. Unit Analisis.....	41
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	41
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	42
III.9.1 Uji Validitas.....	42
III.9.2 Uji Reliabilitas.....	44
III.10. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	46
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
IV.2.1.Uji Validitas.....	48
IV.2.2.Uji Reliabilitas.....	49
IV.3. Hasil Penelitian.....	49
IV.3.1. Temuan Data dan Pembahasan.....	49
IV.3.2. Karakteristik Identitas Responden.....	50
IV.3.2.1. Identitas Berdasarkan Usia Responden....	50
IV.3.2.2. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	51
IV.3.2.3. Identitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	53

IV.4. Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
IV.4.1. Deskripsi Tingkat Pengetahuan Mengenai <i>Messenger Application</i>	55
IV.4.2. Deskripsi Tingkat Pengetahuan Mengenai Bahasa Yang Digunakan.....	61
IV.4.3. Deskripsi Tingkat Pengetahuan Mengenai Isi Promosi Harian.....	65
IV.4.4. Deskripsi Tingkat Pengetahuan Mengenai Manfaat Kartu Combad.....	72
IV.5. Pembahasan.....	76
IV.5.1. Tingkat Pengetahuan Responden.....	76
IV.5.2. Tabulasi Silang Antara Identitas Responden Dengan Tingkat Pengetahuan.....	76
IV.5.2. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Responden Dengan Tingkat Pengetahuan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan.....	79
V.2. Saran.....	79
V.2.1 Akademis.....	79
V.2.2 Saran Praktis.....	80

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Industri Kuliner di Jawa Timur Tahun 2010-2016	2
1.2 Perbedaan Data Pengunjung dan Target Pelanggan Potensial	
BDS bulan Januari 2017 – Oktober 2017	10
3.1 Tabel Populasi Combad BDS	47
4.1 Uji Validitas	48
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	50
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.6 Deskripsi Jawaban Responden di Media <i>Messenger Application</i> .55	
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bahasa yang Digunakan	61
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Isi Promosi Harian ...	65
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Manfaat Kartu Combad	72
4.10 Tingkat Pengetahuan	76
4.11 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Tingkat Pengetahuan	77
4.12 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Pengetahuan ..	78

DAFTAR GAMBAR

I.1 Logo <i>Seafood Restaurant</i> Bandar Djakarta Surabaya	4
I.2 Foto pesan media <i>message application</i> pada BBM, Promo BDS hari Senin	11
I.3 Foto pesan media <i>message application</i> pada BBM, Promo BDS hari Rabu	11
I.4 Foto pesan media <i>message application</i> pada BBM, Promo BDS hari Kamis	12
I.5 Foto pesan media <i>message application</i> pada WhatsApp, Promo BDS hari Senin	12
I.6 Foto pesan media <i>message application</i> pada WhatsApp, Promo BDS hari Rabu	13
I.7 Foto pesan media <i>message application</i> pada WhatsApp, Promo BDS hari Kamis	13
I.8 Foto pesan media <i>message application</i> pada LINE, Promo BDS hari Senin	14
I.9 Foto pesan media <i>message application</i> pada LINE, Promo BDS hari Rabu	14
I.10 Foto pesan media <i>message application</i> pada LINE, Promo BDS hari Kamis	15
I.11 Kartu Komunitas (<i>Combad</i>) Bandar Djakarta Surabaya	16
II.1 Gambar Teori SOR	22
II.2 Bagan Kerangka Konseptual SOR	32
4.2 Item Pernyataan untuk P1	56
4.3 Foto Pesan BDS Media Messenger application pada whatsapp	57
4.4 Item Pernyataan untuk P2	58

4.5 Foto Pesan BDS Media Messenger Application pada Line	59
4.6 Item Pernyataan untuk P3	59
4.7 Foto Pesan BDS Media Messenger Application pada BBM	60
4.8 Item Pernyataan untuk P4	62
4.9 Foto Pesan BDS di Media Instagram Menggunakan Sebutan “Rek”	63
4.10 Item Pernyataan untuk P5	63
4.11 Foto Pesan BDS di Media Instagram Menggunakan Bahasa “Suroboyaoan”	64
4.12 Item Pernyataan untuk P5	66
4.13 Foto Promo Harian Cumi-Cumi BDS di Media Instagram	67
4.14 Item Pernyataan untuk P7	68
4.15 Foto Promo Harian Kepiting BDS di Media Instagram	69
4.16. Item Pernyataan untuk P8	69
4.17. Foto Promo Harian Ikan Papakulu BDS di Media Instagram .	70
4.18. Item Pernyataan untuk P9	71
4.19. Foto Promo Harian Lobsten Mutiara Live BDS di Media Instagram	72
4.20. Item Pernyataan untuk P10	73
4.21. Hasil Kuesioner Tingkat Pengetahuan	75
4.22. Tabulasi Usia dengan Pengetahuan	77
4.23. Tabulasi Jenis Kelamin dengan Pengetahuan	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : *Coding*

Lampiran 3 : *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : *Output* Tabel Frekuensi Variabel Gaya Komunikasi

Lampiran 5 : *Output* Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Komunikasi

Lampiran 6 : *Output* Uji Korelasi Rank Spearman

ABSTRAK

Michael Valentino NRP. 1423013137. TINGKAT PENGETAHUAN MEMBER RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA MENGENAI PROMO HARIAN MELALUI MEDIA MESSENGER APPLICATION

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai tingkat pengetahuan member *restaurant* Bandar Djakarta Surabaya mengenai promo harian melalui media *messenger application* yang berfokus pada: Whatsapp, Line, dan BBM yang aktif digunakan sampai sekarang oleh pihak restoran Bandar Djakarta Surabaya.

Peneliti menggunakan metode survei karena peneliti ingin mengumpulkan informasi dan fakta yang diperoleh dari responden, dengan membagikan kuesioner dan insidental. Dengan penelitian tingkat pengetahuan ini, peneliti menemukan hasil bahwa tingkat pengetahuan member restoran Bandar Djakarta Surabaya adalah tinggi.

Hasil tersebut diperoleh dari pengolahan data dan perhitungan program SPSS, responden yang berpengetahuan rendah adalah pengguna messenger application whatsapp dengan usia 17-26 tahun. Sedangkan responden yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi adalah pengguna messenger application instagram dengan jenis kelamin perempuan, usia 37-46 tahun, dan berprofesi sebagai wiraswasta.

Kata Kunci: Tingkat Pengetahuan, *Member*, *Messenger Application*.

ABSTRACT

Michael Valentino NRP. 1423013137. LEVEL OF KNOWLEDGE MEMBER RESTAURANT BANDAR DJAKARTA SURABAYA ABOUT DAILY PROMO THROUGH MEDIA MESSENGER APPLICATION

This research is a quantitative research, aimed to know and analyze the level of knowledge of member of Bandar Djakarta Surabaya restaurant about daily promo through media messenger application which focus on: Whatsapp, Line, and BBM active until now by the restaurant of Bandar Djakarta Surabaya.

Researchers use survey methods because researchers want to collect information and facts obtained from respondents, by distributing questionnaires and incidental. With this level of knowledge research, researchers found that the level of knowledge of restaurant members Bandar Djakarta Surabaya is high.

The results obtained from data processing and calculation SPSS program, respondents who are low knowledge is the user messenger application whatsapp with the age of 17-26 years. While respondents who have a high level of knowledge is the user messenger application instagram with female gender, age 37-46 years, and work as an entrepreneur.

Keywords: Knowledge Level, Member, Messenger Application.